

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	9
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR LAMBANG	11
DAFTAR LAMPIRAN.....	12
ABSTRAK	13
ABSTRACT	14
BAB I.....	15
PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	19
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Manfaat Penelitian	19
1.6 Lingkup Penelitian	20
1.7 Sistematika Penulisan.....	20
BAB II	23
TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1 Pendahuluan	23
2.2. Manajemen Operasional.....	23
2.3. Manajemen Mutu	24
2.4. Pemeliharaan Kinerja Jalan.....	24
2.5. <i>Root Cause Analysis</i>	25
2.6. <i>Pareto Chart</i>	29
2.7. Observasi.....	30

2.8.	Wawancara.....	31
2.9.	Diagram Sebab-Akibat.....	32
2.10.	<i>5 Why's Analysis</i>	34
2.12.	Triangulasi.....	35
2.13.	Kajian Penelitian Terdahulu.....	37
BAB III.....		43
METODE PENELITIAN		43
3.1.	Pendahuluan	43
3.2.	Metodologi Penelitian	44
3.3.	Metoda Pengumpulan Data	45
3.3.1	Data Primer dan Sekunder	45
3.3.2	Variabel Penelitian	46
3.4.	Sampel dan Responden Penelitian	47
3.5.	Metoda Analisis Data.....	47
3.5.1.	Penggunaan <i>Pareto Chart</i>	48
3.5.2.	Penggunaan Metode Observasi	48
3.5.3.	Penggunaan Wawancara	49
3.5.4.	Penggunaan Triangulasi.....	49
3.5.5.	Penggunaan <i>Cause-Effect Diagram (Ishikawa)</i>	49
3.5.6.	<i>5 Why's Analysis</i>	50
3.6.	Profil Perusahaan	51
BAB IV		52
HASIL DAN PEMBAHASAN		52
4.1.	Pendahuluan	52
4.2.	Profil Responden Wawancara	53
4.3.	Profil Indikator Kinerja Layanan Jalan	54
4.4.	Hasil Penelitian	57
4.4.1.	Observasi.....	61
4.4.2.	Wawancara Mendalam.....	66
4.4.3.	Diagram Sebab-Akibat (Ishikawa) Penyebab Kenaikan Denda ...	70

4.4.4.	5 Why Analysis Pemetaan Akar Penyebab Masalah Kerusakan Jalan	73
4.4.5.	5 Why Analysis Pemetaan Akar Penyebab Masalah Kebersihan Jalan	76
4.5.	Pembahasan.....	79
4.5.1.	Penyebab Utama Lingkup Kerusakan Konstruksi Jalan dan Kebersihan Jalan	79
4.5.2.	Mitigasi Akar Penyebab Masalah	81
BAB V	83
SIMPULAN	83
5.1.	Kesimpulan	83
5.2.	Implikasi Manajerial	85
5.3.	Keterbatasan	86
5.4.	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	91